



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA-GERAL

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

FLUXO DE CONSULTAS TÉCNICAS ENTRE AS  
ÁREAS DO RECONHECIMENTO DE DIREITOS

**Exercício 2023**

13 de dezembro de 2023





**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Objetivo: **Avaliar a efetividade das ferramentas de consulta técnica disponibilizadas no âmbito do Reconhecimento de Direitos - RD.**

Unidade Auditada: **Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN).**

Unidade de Auditoria: **Auditoria Regional em São Paulo**

É permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total,  
por qualquer meio, se citada a fonte.



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL

## **MISSÃO DA AUDITORIA-GERAL**

A missão da Auditoria-Geral é aumentar e proteger o valor organizacional do INSS, fornecendo avaliações, assessoria e conhecimento objetivos, baseados em risco, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles.

## **AVALIAÇÃO**

O trabalho de avaliação, como parte da atividade de auditoria interna, consiste na obtenção e na análise de evidências com o objetivo de fornecer opiniões ou conclusões independentes sobre um objeto de auditoria. Objetiva também avaliar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos relativos ao objeto e à Unidade Auditada, e contribuir para o seu aprimoramento.

# RESUMO

## 1. QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?

Trata-se de ação de auditoria operacional prevista no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) 2023, que teve como objeto o fluxo e as ferramentas de consulta técnica disponibilizadas aos servidores atuantes no reconhecimento inicial de direitos dos benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social. Avaliou-se as medidas de controle implementadas pelo Instituto com o fim de assegurar a efetividade do fluxo instituído pela Portaria DIRBEN/INSS nº 1.123/2023.

O escopo considerou as consultas técnicas criadas e analisadas pelas equipes de suporte das Gerências Executivas e das Superintendências Regionais, no período de 03/04/2023 a 19/05/2023, afetas às áreas de Reconhecimento de Direitos e de Administração de Informações de Segurados, encaminhadas pelos servidores atuantes no reconhecimento inicial dos benefícios de Pensão por Morte, Auxílio-Reclusão, Aposentadoria por Idade, Aposentadoria por Tempo de Contribuição, Salário-Maternidade e Benefício Assistencial ao Idoso. Avaliou-se, também, se os procedimentos de guarda e disponibilização das informações garantem a preservação dos pareceres produzidos em ambiente *Microsoft Teams*<sup>1</sup> e se as ações de gestão contribuem para o aprimoramento do fluxo.

## 2. POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?

O tema “Fluxo de Consultas Técnicas entre as áreas de Reconhecimento de Direitos” está alinhado com o objetivo estratégico “Garantir a Efetividade no Pagamento de Benefícios”, previsto no Mapa Estratégico do INSS 2022-2023, e no Plano de Ação para o ano de 2023, aprovados pela Resolução CEGOV/INSS nº 26, de 27/12/2022, atualizado pela Resolução CEGOV/INSS nº 31, de 02/08/2023.

No decorrer da análise de um requerimento de benefício, pode ser necessário o esclarecimento de dúvidas técnicas<sup>2</sup> pelo suporte técnico, que tem por objetivo orientar o servidor, aperfeiçoar a qualidade técnica dos trabalhos e dos procedimentos adotados pelo INSS e contribuir para a uniformização de entendimentos.

Dessa forma, o descumprimento do prazo de análise da consulta técnica pode acarretar atraso na conclusão dos requerimentos de benefícios. Além disso, a emissão de pareceres incompletos ou inconclusivos prejudicam a qualidade das decisões, favorecendo o aumento de revisões ou recursos, ou da judicialização, decorrentes de análise equivocada.

## 3. QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDITORIA? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Com base nos exames realizados, a partir de evidências extraídas das amostras de consultas

---

<sup>1</sup> O Teams é uma ferramenta criada pela Microsoft. De acordo com a tabela constante do Anexo I, da Portaria DTI/INSS nº 93, de 30/06/2023, é utilizado para a realização das seguintes atividades: chat, reuniões em áudio e vídeo, compartilhamento e edição colaborativa de arquivos do Office.

<sup>2</sup> Dúvidas técnicas são aquelas relativas às análises de processos administrativos e de cumprimento de decisão judicial em matéria de cadastro, reconhecimento de direito de benefícios previdenciários e assistenciais, compensação previdenciária, seguro-desemprego do pescador artesanal, em fase inicial, revisional ou recursal, manutenção de benefícios, acordos internacionais e monitoramento e cobrança administrativa de benefícios (Portaria DIRBEN/INSS nº. 1123/2023, Anexo I, item 1).

técnicas, das respostas às Solicitações de Auditoria e dos questionários eletrônicos, verificou-se o descumprimento do prazo de análise de consultas técnicas pelas equipes de suporte das Gerências Executivas e das Superintendências Regionais. Também se verificou a emissão de pareceres com falhas na qualidade, consistentes em ausência de indicação da fundamentação legal e orientação incompleta, inconclusiva e/ou sem clareza, comprometendo a eficácia dos atos e a finalidade de dirimir dúvidas, uniformizar entendimentos e mitigar erros administrativos. Além disso, evidenciou-se a inobservância do fluxo instituído, bem como fragilidades nos procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas. Outrossim, constatou-se a ausência de opção referente ao suporte técnico na lista de motivos de sobrestamento das subtarefas de "Processo Sobrestado".

Destacam-se, como causas, a falta de definição de estratégia para o controle do cumprimento do prazo de análise das consultas, deficiências na capacitação técnica dos servidores das equipes de suporte das Gerências, ausência de previsão normativa dos procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas, conflito entre a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023 e as orientações posteriores quanto ao fluxo a ser seguido pelas equipes de suporte e a ausência de motivo que identifique adequadamente as subtarefas de Processo Sobrestado criadas em virtude do suporte técnico.

Desse modo, com o fim de aprimorar as ações de gestão e os controles implementados, foram emitidas recomendações à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão visando a revisão do fluxo de consulta técnica no âmbito do reconhecimento inicial de direitos, avaliação da implementação de banco de pareceres atualizado, elaboração de Plano de Ação para capacitar os servidores das equipes de suporte técnico das Gerências e a inclusão, no sistema Gerenciador de Tarefas, de opção relativa ao suporte técnico, na lista de sobrestamento das subtarefas de "Processo Sobrestado".

# LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AIS	Administração de Informações do Segurado
AUDGER	Auditoria-Geral
CEAB-RD	Serviço de Centralização da Análise de Reconhecimento de Direitos
CEGOV	Comitê Estratégico de Governança
CES	Central Especializada de Suporte
COBEN	Coordenação de Gestão de Benefícios nas Superintendências Regionais
CTC	Certidão de Tempo de Contribuição
DIRBEN	Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
DREVD	Divisão de Revisão de Direitos
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
GET	Gerenciador de Tarefas
GEX	Gerência Executiva
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MPF	Ministério Público Federal
OL	Órgão Local
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
PFE	Procuradoria Federal Especializada
POSIN-INSS	Política de Segurança da Informação do Instituto Nacional do Seguro Social
PRES	Presidência do INSS
RD	Reconhecimento de Direitos
RGPS	Regime Geral de Previdência Social
SA	Solicitação de Auditoria
SAIS	Setor de Administração de Informações do Segurado
SAMC	Seção de Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios
SERRID	Serviço de Reconhecimento Inicial de Direitos
SERAINF	Serviço de Administração de Informações do Segurado
SERMAN	Serviço de Manutenção

SERMOB	Serviço de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios
SESTMAN	Setor de Suporte Técnico de Manutenção de Benefícios
SESTRD	Setor de Suporte Técnico ao Reconhecimento de Direitos
SGBEN	Serviço de Gerenciamento de Benefícios
SR	Superintendência Regional
STF	Supremo Tribunal Federal
SUPERTEC	Supervisão Técnica em Benefícios e Revisões Administrativas e de Ofício no âmbito da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES</b>	<b>11</b>
<b>1. Descumprimento do prazo de análise das consultas técnicas</b>	<b>11</b>
1.1. Descumprimento do prazo de análise por equipes de suporte das Gerências	11
1.2. Descumprimento do prazo de análise por equipes de suporte das Superintendências	12
<b>2. Pareceres emitidos com falhas na qualidade</b>	<b>14</b>
<b>3. Fragilidades nos procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas</b>	<b>17</b>
<b>4. As ações de gestão são insuficientes para a efetividade do fluxo de consultas técnicas</b>	<b>19</b>
4.1. Ausência de padronização no envio de consultas técnicas e na emissão de pareceres	19
4.2. Fragilidades na supervisão da qualidade técnica dos pareceres	21
4.3. Inexistência de opção referente ao suporte técnico na lista de motivos de sobrestamento das subtarefas de Processo Sobrestado	22
<b>RECOMENDAÇÕES</b>	<b>24</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>28</b>
<b>I - FLUXOGRAMA (Seções I a II, do Anexo I, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023)</b>	<b>28</b>
<b>II - PLANO AMOSTRAL</b>	<b>29</b>
<b>III - CONSULTAS ANALISADAS FORA DO PRAZO</b>	<b>30</b>
<b>IV - PARECERES EMITIDOS COM FALHAS NA QUALIDADE</b>	<b>34</b>
<b>V - MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA</b>	<b>36</b>

# INTRODUÇÃO

Com a publicação do Plano de Ação de 2023 e do Mapa Estratégico para o biênio 2022-2023, a Auditoria-Geral (AUDGER) elegeu, com base nos riscos e prioridades identificados, temas a serem auditados no ano de 2023. Em decorrência desses critérios, foi selecionado o tema “Fluxo de Consultas Técnicas entre as áreas do Reconhecimento de Direitos”, vinculado à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN) e alinhado com o objetivo estratégico “Garantir a Efetividade no Pagamento de Benefícios”.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) promove o reconhecimento de direitos de segurados e beneficiários do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) por meio da análise de requerimentos de benefícios previdenciários e assistenciais. De acordo com os dados do Boletim Estatístico da Previdência Social, em janeiro de 2023, foram concedidos 363.722 mil benefícios, em valor superior a R\$ 621.496 milhões.

Durante a análise de um requerimento de benefício, o servidor pode ter dúvida quanto à interpretação ou aplicação da norma, ou se deparar com a inexistência de normativo ou orientação sobre o caso concreto em apreciação. Nessa situação, poderá formular consulta técnica e encaminhá-la a uma das equipes de suporte de sua Gerência<sup>3</sup>, que emitirá parecer, cuja finalidade é de auxiliar na tomada de decisão, contribuindo para a uniformização de entendimentos e mitigação de erros administrativos.

Além disso, é importante ressaltar que as consultas devem ser tempestivamente analisadas, uma vez que, enquanto a dúvida não for esclarecida, o requerimento permanecerá sobrestado, o que poderá prejudicar o alcance do objetivo de redução da fila de análise das solicitações de benefício.

De acordo com a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123, de 24/03/2023, diante de uma dúvida técnica, o servidor encaminhará consulta, mediante o preenchimento de formulário no *Microsoft Teams*. Na hipótese de a equipe de suporte da sua Gerência não conseguir solucionar a dúvida, a equipe deverá cadastrar a tarefa/subtarefa de "Parecer de Área Técnica", no sistema GET, e transferi-la ao Órgão Local (OL) do serviço correspondente na Coordenação de Gestão de Benefícios (Coben) da Superintendência<sup>4</sup>.

Se a dúvida não puder ser dirimida pela equipe de suporte da Superintendência de origem, a consulta será submetida à apreciação do colegiado<sup>5</sup>, formado por representantes da respectiva área técnica das Cobens de todas as Superintendências.

---

<sup>3</sup> As equipes de suporte vinculam-se ao Serviço de Gerenciamento de Benefícios (SGBEN) local, composto pelo Setor de Suporte Técnico ao Reconhecimento de Direitos (SESTRD), Setor de Suporte Técnico de Manutenção de Benefícios (SESTMAN), Setor de Administração de Informações do Segurado (SAIS) e Seção de Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios (SAMC).

<sup>4</sup> As Cobens são compostas pelos seguintes serviços: Serviço de Reconhecimento Inicial de Direitos (SERRID), Serviço de Manutenção (SERMAN), Serviço de Administração de Informações de Informações ao Segurado (SERAINF) e Serviço de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios (SERMOB), conforme item 6.1, do Anexo I, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1123/2023.

<sup>5</sup> O colegiado das Cobens foi instituído pela Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123, de 24/03/2023, conforme o art. 2º, IV.

Caso não haja unanimidade no entendimento do colegiado, a consulta será encaminhada para a área correspondente na Administração Central. Se for o caso, a Administração Central emitirá orientação geral, alterará ato normativo ou orientará o sobrestamento dos requerimentos em situações análogas.

Para melhor entendimento do processo, foi elaborado fluxograma, com o detalhamento do fluxo de consulta técnica disposto nas seções I a III, do Anexo I, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123, de 24/03/2023 (Anexo I, deste relatório), e submetido à DIRBEN para validação.

Assim, o presente trabalho de auditoria avaliou o fluxo e as ferramentas utilizadas para sanar as dúvidas técnicas criadas e analisadas no período de 03/04/2023 a 19/05/2023, relativas ao reconhecimento inicial das espécies de benefícios contempladas no acordo entre o Ministério Público Federal (MPF) e o INSS, homologado pelo Supremo Tribunal Federal (STF).<sup>6</sup> Também foi avaliada a contribuição das ações de gestão para o aprimoramento do fluxo, da capacidade técnica dos servidores e das atividades desenvolvidas pelas equipes de suporte.

Isto posto, com a consequente definição do escopo, foram elaboradas as seguintes questões de auditoria:

1. Os controles instituídos garantem que as dúvidas técnicas sejam respondidas dentro dos prazos fixados pelo normativo vigente?
2. As respostas às consultas técnicas são eficazes para dirimir as dúvidas, uniformizar entendimentos e mitigar o erro administrativo?
3. Os procedimentos de guarda e disponibilização das informações garantem a preservação dos pareceres produzidos em ambiente Microsoft Teams?
4. As ações de gestão contribuem para o aprimoramento do fluxo para sanar dúvidas, capacidade técnica dos servidores e resolutividade das atividades desenvolvidas?

O trabalho foi realizado mediante análise documental, indagação escrita, procedimentos analíticos, correlação de informações e triangulação.

Para responder às questões de auditoria, examinou-se as informações disponíveis nas tarefas/subtarefas de “Parecer de Área Técnica” e “Encaminha Dúvida não Dirimida”, extraídas do sistema GET, e nos documentos demonstrativos das consultas técnicas recebidos das Gerências, com o fim de avaliar se as dúvidas foram respondidas dentro dos prazos, como também se os pareceres emitidos atenderam a critérios de clareza, objetividade, completude e, quando necessário, indicação da fundamentação legal.

Também foram analisadas e correlacionadas as informações prestadas pelos gestores em resposta às Solicitações de Auditoria (SA), bem como as respostas aos questionários encaminhados aos servidores que atuam no reconhecimento inicial de benefícios e nas equipes de suporte das Gerências e Superintendências.

Além disso, foi avaliada a forma de cadastro das subtarefas de “Processo Sobrestado”, no GET, utilizadas para permitir a identificação dos processos que tiveram a análise sobrestada para

---

<sup>6</sup> As espécies de benefícios contempladas no acordo firmado nos autos do Recurso Extraordinário nº 1.172.152 são Pensão por Morte (B21), Auxílio-Reclusão (B25), Aposentadoria por Idade (B41), Aposentadoria por Tempo de Contribuição (B42), Salário-Maternidade (B80) e Benefício Assistencial ao Idoso (B88). Fonte: Mapa Estratégico do INSS para o biênio 2022-2023.

aguardar manifestação da Procuradoria Federal Especializada do INSS (PFE-INSS) ou da Administração Central.

Não fez parte do escopo o fluxo e a gestão das equipes de suporte técnico para sanar dúvidas relativas às demais espécies de benefícios, bem como no tocante a sistemas, cumprimento de decisão judicial, acordos internacionais, certidão de tempo de contribuição, reabilitação profissional, compensação previdenciária, seguro-desemprego do pescador artesanal, revisão, recurso, manutenção de benefícios, e monitoramento e cobrança administrativa de benefícios.

Destaca-se como limitação a dificuldade em obter amostra de todas as Superintendências, devido à ausência de padronização das ferramentas utilizadas para o envio de consulta técnica às equipes de suporte das Gerências.

# RESULTADOS DOS EXAMES

## 1. Descumprimento do prazo de análise das consultas técnicas

O prazo de análise da consulta técnica é de até 2 dias úteis para as equipes de suporte das Gerências, e de até 10 dias úteis, para as equipes de suporte das Superintendências<sup>7</sup>.

O cumprimento do prazo de análise foi avaliado mediante o exame de 456 consultas técnicas analisadas no período de 03/04/2023 a 19/05/2023, sendo 451 (99%) respondidas pelas equipes de suporte das Gerências e 5 (1%), pelas equipes de suporte das Superintendências.

O prazo para a análise da consulta técnica inicia-se com o encaminhamento da dúvida para a equipe de suporte e encerra-se com a emissão do parecer ou resposta, não constando, no fluxo estabelecido pela Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023, previsão expressa quanto a hipóteses de interrupção ou suspensão dos prazos fixados.

### 1.1. Descumprimento do prazo de análise por equipes de suporte das Gerências

Após os exames realizados, identificou-se que as equipes de suporte das Gerências descumpriram o prazo de 2 dias úteis em 131 (29%) dúvidas técnicas analisadas. A exemplo, relaciona-se, a seguir, 8 consultas técnicas analisadas após 30 dias, elencadas no Anexo III.

**Tabela 1 – Consultas analisadas fora do prazo por equipe de suporte de GEX**

Número da consulta	Data de criação	Data da análise	Dias transcorridos até a análise
19449****	03/04/23	04/05/23	31
117304****	06/04/23	09/05/23	33
130005****	14/04/23	17/05/23	33
209472****	15/04/23	19/05/23	34
19855****	14/04/23	19/05/23	35
30074****	11/04/23	16/05/23	35
137360****	10/04/23	16/05/23	36
108827****	05/04/23	16/05/23	41

Fonte: elaboração própria.

Por meio das informações prestadas pelas Gerências, constatou-se não existir rotina padronizada quanto ao monitoramento dos prazos, ficando a cargo de cada Gerência definir sua estratégia de controle. A exemplo, cita-se, a seguir, algumas práticas adotadas, pontualmente, pelas equipes de suporte:

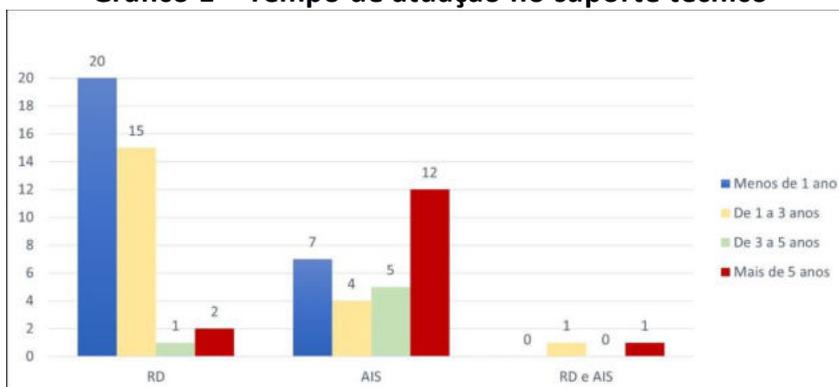
- consultas e extração de relatórios do sistema GET ou GET Gestão;
- elaboração de planilhas compartilhadas;
- acompanhamento pela chefia junto aos servidores do suporte;
- consulta à caixa de e-mails e aplicativos como *WhatsApp*; ou

<sup>7</sup> Itens 2.1 e 8, do Anexo I, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023.

- utilização da ferramenta *Microsoft Planner*<sup>8</sup>.

Quanto ao perfil do servidor do suporte técnico, cabe relatar que, em análise às respostas ao questionário, observou-se que 35 (92%) servidores das equipes de Reconhecimento de Direitos (RD) e 11 (39%) das equipes de Administração de Informações do Segurado (AIS) informaram possuir até 03 anos de atuação no suporte<sup>9</sup>.

**Gráfico 1 – Tempo de atuação no suporte técnico**



Fonte: elaboração própria.

Verificou-se, também, que todos os servidores que responderam ao questionário (68) informaram sentir dificuldade em solucionar as dúvidas técnicas, sendo que 55 (81%) relataram a necessidade de mais ofertas de capacitação.

Identifica-se, como causas, a falta de definição de estratégia para controle do cumprimento do prazo de análise das dúvidas, bem como deficiências na capacitação técnica dos servidores das equipes de suporte das Gerências.

Decorre, como efeito, o atraso na análise dos requerimentos de benefícios.

A relação das consultas analisadas fora do prazo normativo consta dos itens 1.1 e 2.1 do Anexo III.

## 1.2. Descumprimento do prazo de análise por equipes de suporte das Superintendências

Das 5 consultas técnicas identificadas, em 1 (20%) foi constatado o descumprimento do prazo de análise de 10 dias úteis:

**Consulta nº 73531\*\*\*\*:** data de criação - 06/04/2023; data da resposta - 12/05/2023; dias transcorridos até a análise: 36 dias.

Identificou-se, também, 22 consultas técnicas aguardando análise, das quais 17 (77%) encontravam-se pendentes por período superior ao prazo fixado no normativo, conforme

<sup>8</sup> Planner é um aplicativo do Office 365 que permite criar planos, atribuir tarefas, conversar sobre tarefas e ver gráficos do progresso de equipe. Fonte: <https://support.microsoft.com/pt-br/office/quando-usar-o-microsoft-project-planner-to-do-ou-o-aplicativo-tasks-no-teams-8f950d32-d5f4-40db-a8b7-4d1b82b55e17#:~:text=Microsoft%20Planner,-Criar%20planos%20rapidamente&text=Planner%20%C3%A9%20um%20aplicativo%20leve,do%20progresso%20da%20sua%20equipe>. Acesso em 05/10/2023.

<sup>9</sup> No questionário direcionado aos servidores das equipes de suporte das Gerências, foram obtidas 68 respostas, sendo 38 (56%) de servidores da área de Reconhecimento de Direitos, 28 (41%) de servidores da área de Administração de Informações do Segurado e 2 (3%) de servidores que atuam em ambas as equipes.

extração de dados do sistema GET, realizada em 22/05/2023. A exemplo, relaciona-se, a seguir, 6 consultas técnicas, elencadas no Anexo III.

**Tabela 2 – Consultas aguardando análise por equipe de suporte de SR, em 22/05/2023**

<b>Número da consulta</b>	<b>Data de criação</b>	<b>Dias transcorridos até 22/05/2023</b>
142941****	04/04/2023	48
30216****	04/04/2023	48
183470****	04/04/2023	48
18696****	12/04/2023	40
140253****	13/04/2023	39
159913****	14/04/2023	38

Fonte: elaboração própria.

Com relação ao monitoramento do prazo pelas equipes de suporte das Superintendências, embora tenha sido identificada padronização na rotina, que consiste em consulta aos sistemas GET e GET Gestão, constatou-se fragilidades nesse controle, por terem sido localizadas consultas aguardando análise há 48 dias.

Atribui-se, como causa, deficiências na estratégia para controle do cumprimento do prazo de análise das dúvidas enviadas às equipes de suporte das Superintendências, que ocasiona o atraso na análise dos requerimentos de benefícios.

A relação das consultas pendentes além do prazo consta do item 1.2 do Anexo III.

Diante do exposto, conclui-se que os controles instituídos não asseguram que as dúvidas técnicas sejam respondidas dentro dos prazos fixados pelo normativo.

## 2. Pareceres emitidos com falhas na qualidade

O fluxo a ser seguido pelas equipes de suporte, para a emissão do parecer, encontra-se disposto nos itens 3 a 10.5, do Anexo I, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023. Para melhor compreensão, as etapas foram demonstradas no fluxograma constante do Anexo I.

Quando a consulta técnica atender aos requisitos mínimos (descrição do caso concreto e dúvida específica claramente definida), a equipe de suporte responderá à consulta, constando as orientações e a indicação da fundamentação legal, se for o caso<sup>10</sup>.

Contudo, observou-se que a supracitada portaria é omissa quanto aos critérios de estrutura que o parecer deve conter, tais como, contextualização, fundamentação e conclusão.

Após a análise da qualidade de 177 pareceres, emitidos pelas equipes de suporte das Gerências, identificou-se que 42 (23%) apresentaram uma ou mais falhas, a saber:

- 34 (81%) não possuíam indicação da fundamentação legal, tratando-se de pareceres sobre dúvida normativa/legal;
- 13 (31%) continham orientação incompleta, por não responder a todos os questionamentos feitos ou por orientar, o servidor demandante, a leitura de dispositivo legal/normativo, sem emitir conclusão ao que foi questionado;
- 2 (5%) continham orientação cujo teor não apresentou clareza, por não ter sido identificada coerência entre os argumentos expostos e a conclusão emitida.

A título de exemplo, relaciona-se 10 pareceres emitidos com falhas na qualidade, elencados no Anexo IV deste relatório:

**Tabela 3 – Pareceres emitidos com falhas na qualidade**

Número da consulta	Benefício analisado	Falha identificada
178392****	B41 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
19855****	B80 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
188647****	B21 - Urbano	Orientação sem clareza.
49347****	B21 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
211432****	B42	Não indicou fundamentação legal.
108303****	B80 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
4739****	B41 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
31064****	B21 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
9846****	B80 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
83055****	B21 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.

Fonte: elaboração própria.

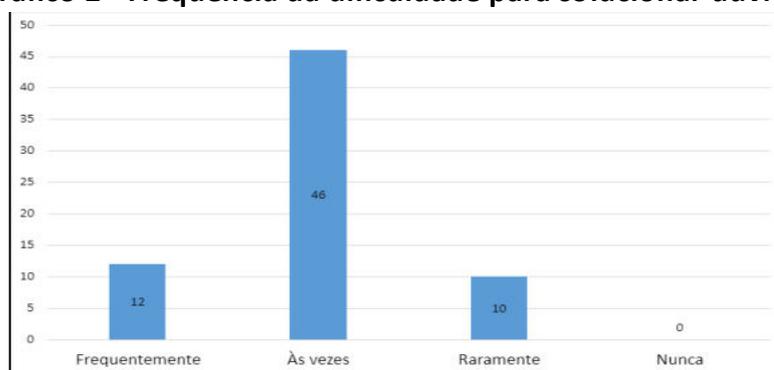
<sup>10</sup> Itens 3 e 4, do Anexo I, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023.

Essa constatação é reforçada por 167 (57%) servidores integrantes da CEAB-RD<sup>11</sup>, que relataram ter recebido, no mês que antecedeu a realização da pesquisa (junho de 2023), resposta/parecer do suporte técnico com uma ou mais falhas, a saber:

- 56 (34%) informaram que a resposta não foi clara ou objetiva;
- 55 (33%) informaram que a resposta não esclareceu tudo o que foi questionado;
- 41 (25%) informaram que a resposta não indicou o fundamento legal; e
- 25 (15%) informaram que a resposta divergiu do que foi questionado.

Ratificando os apontamentos feitos pelos servidores da CEAB-RD, observou-se, no questionário direcionado às equipes de suporte das Gerências, que todos<sup>12</sup> os servidores informaram sentir dificuldade para solucionar as dúvidas.

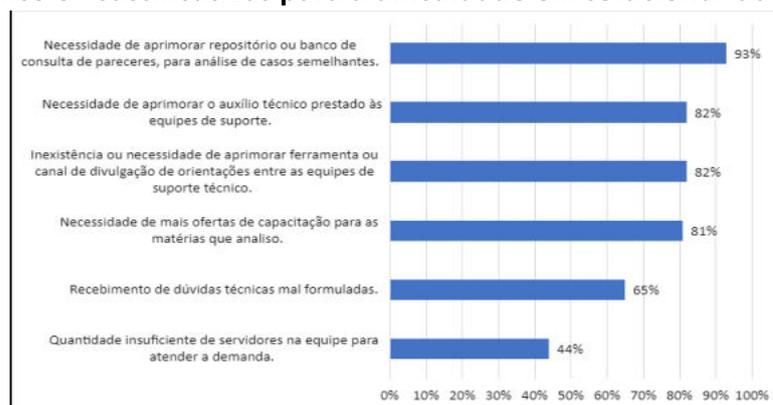
**Gráfico 2 - Frequência da dificuldade para solucionar dúvidas**



Fonte: elaboração própria.

Com relação às dificuldades apontadas, cita-se, como exemplo, a necessidade de aprimorar banco de consulta de pareceres e de oportunizar mais ofertas de capacitação.

**Gráfico 3 - Justificativas para a dificuldade em solucionar dúvidas**



Fonte: elaboração própria.

Entende-se, como causas, a falta de definição de estratégia para controle de qualidade dos pareceres, a ausência de critérios quanto à estrutura do parecer, deficiências na capacitação técnica dos servidores das equipes de suporte e a inexistência de banco de pareceres, que podem acarretar prejuízo à qualidade das decisões de requerimentos de benefício, retrabalho

<sup>11</sup> No questionário aplicado aos servidores da CEAB-RD, foram obtidas 293 respostas.

<sup>12</sup> No questionário aplicado aos servidores do suporte técnico das Gerências, foram obtidas 68 respostas.

em razão da realização de nova consulta para sanar dúvida, com consequente atraso na conclusão do requerimento de benefício, bem como revisão, recurso ou judicialização, decorrentes de decisão equivocada, baseada em parecer emitido com falha.

A relação dos pareceres emitidos com falhas na qualidade consta dos itens 1 e 2 do Anexo IV.

Sendo assim, conclui-se que as falhas identificadas prejudicam a melhoria da qualidade técnica dos trabalhos desenvolvidos pelo INSS, a promoção e o desenvolvimento do conhecimento, a uniformização de entendimentos, a eficiência e a mitigação do erro administrativo.

### 3. Fragilidades nos procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas

De acordo o art. 5º da Política de Segurança da Informação do INSS (POSIN-INSS), atualizada pela Resolução nº. 9/CEGOV/INSS, de 31/08/2020:

Art. 5º São diretrizes gerais da POSIN-INSS:

I - tratamento da informação:

- a) toda informação produzida pelos agentes públicos, no exercício de suas atividades, é de propriedade do INSS e deve ser protegida;
- b) informações produzidas, armazenadas e tratadas pelo Instituto, especialmente as informações pessoais e custodiadas, devem receber o devido tratamento para assegurar sua proteção durante todo o ciclo de vida; e
- c) somente os canais de comunicação disponibilizados pelo INSS devem ser utilizados para trafegar informações institucionais;

Nos termos do Regimento Interno do INSS, compete à DIRBEN e às suas Coordenações-Gerais planejar, propor, coordenar, normatizar, supervisionar, uniformizar e avaliar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e de relacionamento com os usuários, bem como promover a orientação e a uniformização de entendimentos e procedimentos<sup>13</sup>.

A Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023, no item 2, do Anexo I, estabelece que: “O encaminhamento da dúvida técnica será por meio do preenchimento de formulário disponível no ambiente *Microsoft Teams* ou outra ferramenta que vier a substituí-lo.”

Conforme tabela descritiva no Anexo I, da Portaria DTI/INSS nº 93, de 30/06/2023, o *Teams* se destina à realização das seguintes atividades: “Chat, reuniões em áudio e vídeo, compartilhamento e edição colaborativa de arquivos do Office.” Observa-se, ainda, que o *Teams* permite criar formulários on-line, por meio de integração com *Microsoft Forms*<sup>14</sup>.

A elaboração e a disponibilização do formulário são de responsabilidade de cada Superintendência, não existindo um modelo padronizado pela DIRBEN.

As consultas técnicas encaminhadas ficam gravadas em planilha *Excel* disponível para edição por qualquer usuário da equipe de suporte.

De acordo com esclarecimentos prestados pela Divisão de Revisão de Direitos (DREVD), “não há repositório das dúvidas técnicas respondidas a nível Gerência Executiva, vez que o suporte técnico é realizado de forma individualizada, com base no caso concreto, do benefício em específico.”

Nesse sentido, verifica-se que a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023 não regulamenta os procedimentos de guarda e disponibilização das consultas encaminhadas no fluxo normatizado (formulário no *Teams*).

---

<sup>13</sup> Artigos 176, III, “a”, e 182, II, da Portaria PRES/INSS nº 1.532, de 08/12/2022.

<sup>14</sup> O Microsoft Forms é um aplicativo on-line para criar formulários, com acompanhamento de respostas em tempo real. Fonte: <https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/microsoft-forms/>. Acesso em 06/10/2023.

Quanto à disponibilização das consultas, verificou-se que as informações são acessíveis aos servidores que integram as equipes. Em razão disso, para levantamento da amostra, foi necessário requisitar às Gerências, individualmente, o envio de documentos demonstrativos das consultas respondidas.

A supracitada portaria tampouco orienta a juntada do parecer emitido ao requerimento ou processo que está sendo analisado, para fins de instrução. No questionário enviado aos servidores que compõe a CEAB-RD, 34 (50%) servidores que utilizam o formulário responderam não anexar o parecer à tarefa analisada, no GET.

Identifica-se, como causa, a ausência de previsão normativa sobre os procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas, ocasionando prejuízo à transparência, preservação e supervisão das informações produzidas pelas equipes de suporte.

Desse modo, conclui-se que os controles instituídos não garantem a preservação das consultas técnicas analisadas pelas equipes de suporte das Gerências.

## 4. As ações de gestão são insuficientes para a efetividade do fluxo de consultas técnicas

Compete à DIRBEN, nos termos do Regimento Interno do INSS, planejar, propor, coordenar, normatizar, supervisionar, uniformizar e avaliar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e de relacionamento com os usuários<sup>15</sup>.

Nesse sentido, a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123, de 24/03/2023, regulamenta a atividade do suporte técnico, estabelecendo diretrizes, objetivos, competências e fluxos operacionais de observância obrigatória<sup>16</sup>.

### 4.1. Ausência de padronização no envio de consultas técnicas e na emissão de pareceres

A Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023 determina a obrigatoriedade da observância dos fluxos operacionais nela estabelecidos, conforme o disposto no art. 10: “Ficam aprovados, na forma dos anexos I à V desta portaria, os fluxos operacionais de observância obrigatória pelas equipes de suporte.”

No Anexo I, que trata do fluxo da dúvida técnica, é definido, no item 2, que: “O encaminhamento da dúvida técnica será por meio do preenchimento de formulário disponível no ambiente *Microsoft Teams* ou outra ferramenta que vier a substituí-lo.”

No entanto, foi publicado, na Intraprev, em 25/04/2023, comunicado, elaborado conjuntamente pelas Coben de todas as Superintendências, orientando “que o suporte técnico na área de benefícios será realizado por meio do sistema GET”:

#### Imagem 1 – Comunicado conjunto das Coben



Fonte: Intraprev.

<sup>15</sup> Art. 176, III, “a”, da Portaria PRES/INSS nº 1.532, de 08/12/2022.

<sup>16</sup> Art. 10 da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023.

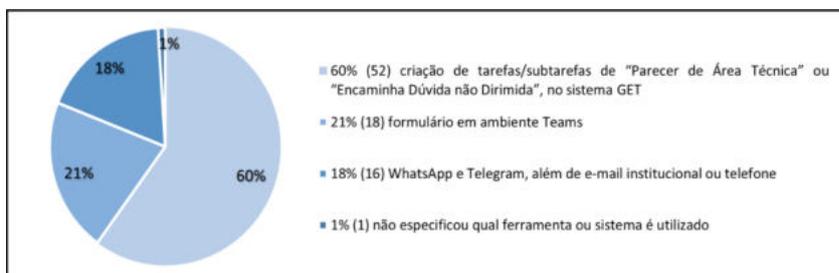
Solicitadas informações sobre o fluxo, a DREVD informou, em 05/06/2023, que: “Com a iminente alteração dos fluxos e procedimentos definidos pela Portaria DIRBEN/INSS nº 1.123, de 24/03/2023, conforme processo administrativo SEI 35014.49\*\*\*\*/2022-53, atualmente as Coordenações de Gestão de Benefícios - COBEN, estão seguindo os fluxos e procedimentos da Portaria 411/DIRBEN/INSS, conforme informativo encaminhado às Gerências Executivas”.

Todavia, a Portaria nº. 411/DIRBEN/INSS, de 22/05/2020, que instituiu as Centrais Especializadas de Suporte (CES) no âmbito do INSS e orientou a utilização do sistema GET para atendimento das tarefas de suporte, foi revogada pela Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023, de 24/03/2023, que, até a data de elaboração deste relatório, permanece em vigor e sem alteração em seu texto.

Conforme informações fornecidas pelas Superintendências quanto ao fluxo adotado para envio de consultas técnicas, verificou-se que, das 6 Superintendências, 1 (Superintendência Regional Sudeste I) implementou o fluxo de dúvida técnica estabelecido na Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023.

Com relação às Gerências, evidenciou-se que, das 87 que responderam à SA, 18 (21%) orientam o envio de consulta por meio de formulário em ambiente *Teams* e 68 (78%), por meio do sistema GET ou de ferramentas como *WhatsApp*, *Telegram* e *e-mail*.

**Gráfico 4 – Ferramentas/sistemas utilizados para envio de dúvidas**



Fonte: elaboração própria.

Para a emissão de parecer, verificou-se que é utilizada a mesma ferramenta/sistema designado para o envio de consultas, com exceção das Gerências que orientam o uso do formulário em ambiente *Teams*, cujas respostas são encaminhadas por e-mail institucional.

Quanto ao uso das redes sociais para a solução de dúvidas técnicas, foi identificado que 172 (59%) servidores da CEAB-RD responderam utilizá-las frequentemente. No que se refere às justificativas apresentadas, cita-se, como exemplo, a rapidez na resposta (93%), a possibilidade de obter várias respostas sobre um questionamento (60%) e a existência de rotina, na Gerência, quanto ao uso da rede social (48%).

**Gráfico 5 – Opiniões quanto ao uso de rede social para dirimir dúvidas**



Fonte: elaboração própria.

As principais redes sociais utilizadas são *WhatsApp* (82%), *Telegram* (16%) e *Facebook* (2%).

Por oportuno, cabe relatar também que 134 (46%) servidores da CEAB-RD responderam que, raramente ou nunca, encaminham consulta ao suporte técnico das suas Gerências.

Como causa da situação constatada, identificou-se conflito entre a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023 e as orientações posteriores quanto ao fluxo a ser seguido pelas equipes de suporte, ocasionando, assim, prejuízo à gestão do fluxo de consultas técnicas.

#### **4.2. Fragilidades na supervisão da qualidade técnica dos pareceres**

Conforme o art. 3º da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023:

Art. 3º São diretrizes do Suporte Técnico a promoção e o desenvolvimento:

I - do conhecimento, pela uniformização de entendimentos;

II - dos processos internos, pela uniformização das normas e procedimentos;

III - dos resultados institucionais, da eficiência e mitigação do erro administrativo, pela especialização da atuação; e

IV - da política de redução dos riscos.

Por sua vez, o art. 4º dispõe que:

Art. 4º São objetivos das Equipes de Suporte:

I - aumentar a produtividade e a qualidade das atividades das áreas de suporte em matéria de benefício;

II - aumentar a qualidade técnica dos trabalhos e dos procedimentos adotados pelo INSS;

III - desenvolver práticas e instrumentos de gestão que forneçam organização, padronização e mensuração de processos de trabalho; e

IV - aperfeiçoar a organização e a gestão interna do INSS.

Quanto à supervisão da qualidade técnica dos pareceres, a DREVD informou, em 05/06/2023, que: "O monitoramento da prestação do suporte técnico bem como controle do prazo é realizado localmente pelos Serviços de Gerenciamento de Benefícios - SGBEN e regionalmente pela Coordenação de Gestão de Benefícios - COBEN conforme atribuições regimentais presente nos artigos 279 a 283, e 302 a 305 da Portaria 1.532 /PRES/INSS de 12 de dezembro de 2022 (...)".

De acordo com as informações prestadas pelas Gerências e Superintendências, a supervisão da qualidade técnica dos pareceres é realizada por meio de reuniões periódicas entre as equipes de suporte. Também foi citada a existência do Programa de Supervisão Técnica em Benefícios e Revisões Administrativas e de Ofício (SUPERTEC), regulamentado pela Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.056, de 20/09/2022.

O SUPERTEC tem como finalidade monitorar a qualidade dos processos administrativos de Reconhecimento de Direitos no âmbito da DIRBEN por meio de seleção baseada em critérios estatísticos predefinidos<sup>17</sup>. Contudo, verificou-se que não está contemplada, no programa, a análise dos pareceres emitidos pelas equipes de suporte.

Além disso, a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023 também não prevê medidas de supervisão técnica dos pareceres, a fim de assegurar o atingimento dos objetivos nela estabelecidos, em consonância com as diretrizes do suporte técnico.

Entende-se, como causa, a ausência de previsão normativa quanto à supervisão técnica dos pareceres, que pode ocasionar prejuízo à gestão das atividades do suporte técnico.

#### **4.3. Inexistência de opção referente ao suporte técnico na lista de motivos de sobrestamento das subtarefas de Processo Sobrestado**

A Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023 prevê a criação de subtarefa de Processo Sobrestado nas hipóteses em que for necessário identificar os processos que tiveram a análise sobrestada para aguardar manifestação da PFE-INSS ou da Administração Central<sup>18</sup>.

Em análise aos critérios de criação dessa subtarefa, no sistema GET, identificou-se que não consta da lista de motivos de sobrestamento opção relacionada ao suporte técnico. Sendo assim, o servidor deve selecionar o motivo “Outros” e descrever, em campo adicional, que a subtarefa foi criada em razão do suporte técnico<sup>19</sup>.

Na tabela a seguir, constam exemplos de subtarefas, identificadas por meio de filtro com as palavras “consulta”, “dúvida” e “parecer”, demonstrando não haver padrão na descrição.

**Tabela 4 – Subtarefas de “Processo Sobrestado” criadas em razão do suporte técnico**

<b>Número da subtarefa</b>	<b>Motivo selecionado</b>	<b>Transcrição do motivo conforme texto digitado no campo adicional</b>
104599****	Outros	ENCAMINHADA CONSULTA A SAIS PARA VERIFICAR A AUTENTICIDADE DA CERTIDÃO DE CASAMENTO APRESENTADA
111525****	Outros	Aguarda parecer RD
137301****	Outros	CONSULTA DUVIDAS SRSE1
105872****	Outros	Aguardando consulta à Sadj Osasco
100777****	Outros	Aguarda Parecer Área Técnica em outro processo
112417****	Outros	Aguardando retorno de consulta à Coordenação Técnica GEX SOR
145446****	Outros	Enviada consulta por e-mail SAIS
146057****	Outros	Consulta técnica
86204****	Outros	Aguardando resposta dúvida foi registrada com sucesso com o ID 1019, enviada em 11/05/2023.

<sup>17</sup> Art. 3º da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.056, de 20/09/2022.

<sup>18</sup> Itens 9.2.4 e 9.3, "b", da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023.

<sup>19</sup> Art. 2º, caput, e parágrafo único, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 931/2021.

87537****	Outros	Aguardando resposta de dúvida junto ao Setor de Reconhecimento Inicial de Direito - Dúvida 1498, em 24/05/2023.
87718****	Outros	email SAIS - dúvida vínculo extemporaneo
89963****	Outros	Aguarda dúvida forms 1554
125283****	Outros	AGUARDA SUPORTE TECNICO FORMULÁRIO N. 1333
132926****	Outros	Aguarda resposta do Suporte
17995****	Outros	Aguarda suporte tecnico, tem forma para o SAIS Jundiaí
70893****	Outros	DUVIDA ENVIADA AO SETOR DE SUPORTE TECNICO

Fonte: elaboração própria.

Entende-se, como causa, a ausência de motivo que identifique adequadamente as subtarefas de Processo Sobrestado criadas em virtude do suporte técnico, no sistema GET.

Cita-se, como efeito, prejuízo à gestão do fluxo de consultas técnicas.

Em razão do exposto, conclui-se que as ações de gestão quanto à normatização e supervisão são insuficientes para a efetividade do fluxo de consulta técnica entre as áreas de reconhecimento inicial de direitos.

# RECOMENDAÇÕES

Com vistas ao tratamento das constatações relatadas no âmbito desta ação, recomenda-se à DIRBEN a adoção das seguintes medidas:

**RECOMENDAÇÃO 1:** Rever a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023 para estabelecer:

- a) procedimentos para monitoramento do prazo de análise das consultas técnicas;
- b) critérios quanto à estrutura do parecer de área técnica, a fim de assegurar uniformidade das orientações;
- c) procedimentos para supervisão da qualidade técnica dos pareceres, a fim de garantir qualidade e eficácia das orientações;
- d) procedimentos para guarda e disponibilização das dúvidas técnicas e dos pareceres emitidos para solucioná-las; e
- e) fluxo de consultas técnicas que possa ser implementado por todas as Superintendências e Gerências, de maneira que haja uniformidade de sistemas/ferramentas e procedimentos relativos ao suporte técnico.

Achados nº 1.1, 1.2, 2, 3, 4.1 e 4.2.

A adoção desta recomendação implicará em padronização na rotina de monitoramento do prazo de análise, bem como uniformidade, qualidade e eficácia dos pareceres, preservação das informações produzidas e efetividade da gestão do fluxo de consulta técnica, contribuindo, assim, para o cumprimento dos prazos de análise dos requerimentos de benefícios e mitigação do erro administrativo.

**RECOMENDAÇÃO 2:** Elaborar Plano de Ação para capacitar os servidores das equipes de suporte técnico das Gerências, visando garantir o desenvolvimento da qualificação e das habilidades necessárias para a execução das atividades do suporte técnico.

Achados nº 1.1 e 2

A adoção desta recomendação visa garantir a aquisição e o aperfeiçoamento, pelos servidores integrantes das equipes de suporte das Gerências, das habilidades e dos conhecimentos necessários para as atividades do suporte técnico, auxiliando, assim, na melhoria da produtividade e da qualidade dos trabalhos.

**RECOMENDAÇÃO 3:** Avaliar a possibilidade de implementar banco de pareceres atualizado, com filtros de pesquisa eficazes que facilitem a localização das informações.

Achado nº 2

A adoção desta recomendação possibilitará maior celeridade na análise das consultas técnicas e uniformidade das orientações, por possibilitar consulta a pareceres anteriores sobre casos análogos, evitando, assim, conflito de orientações e proporcionando economia de tempo na pesquisa e análise de situações semelhantes.

**RECOMENDAÇÃO 4:** Incluir, no sistema GET, na lista de motivos de sobrestamento referente à subtarefa de Processo Sobrestado, opção relacionada ao suporte técnico.

Achado nº 4.3.

A adoção desta recomendação implicará em melhoria do monitoramento das subtarefas de Processo Sobrestado, contribuindo para a eficiência na gestão desse serviço.

## CONCLUSÃO

A presente ação avaliou o fluxo e as ferramentas de consulta técnica disponibilizadas aos servidores atuantes no reconhecimento inicial de direitos dos benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social, tendo em vista o objetivo estratégico de “Garantir a Efetividade no Pagamento de Benefícios”.

Após a realização dos exames, constatou-se a inobservância dos prazos de análise estabelecidos na Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023. As equipes de suporte das Gerências descumpriram o prazo em 131 (29%) consultas técnicas, constando, inclusive, emissão de resposta após 41 dias da data de envio do questionamento. Com relação às equipes das Superintendências, evidenciou-se dúvida respondida após 36 dias do encaminhamento, bem como a existência de 17 consultas técnicas pendentes, com até 48 dias de espera.

Com relação à qualidade do suporte técnico, verificou-se a emissão de 42 (23%) pareceres apresentando falhas técnicas, consistentes em ausência de indicação da fundamentação legal e orientação incompleta, inconclusiva ou sem clareza.

Identificou-se, também, fragilidades nos procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas enviadas por meio de formulário em ambiente *Microsoft Teams*, com consequente prejuízo à preservação das informações produzidas. As consultas encaminhadas ficam gravadas em planilha *Excel* disponível para edição por qualquer usuário da equipe de suporte. Além disso, não há repositório único das dúvidas respondidas nesse fluxo e o acesso às informações é restrito aos integrantes do suporte.

Ainda com base nos exames realizados, verificou-se a utilização de ferramentas diversas da estabelecida no normativo, para a solução de dúvidas técnicas, incluindo o uso de *WhatsApp*, *Telegram*, e-mail institucional e telefone, impactando, assim, a gestão e a governança do suporte técnico. Destaca-se que 59% dos servidores da CEAB, que responderam ao questionário, informaram utilizar as redes sociais frequentemente.

Evidenciou-se, também, fragilidades na supervisão técnica da qualidade dos pareceres e a inexistência de opção relacionada ao suporte técnico na lista de motivos de sobrestamento das subtarefas de Processo Sobrestado criadas no sistema GET.

O suporte técnico é uma atividade fundamental para o reconhecimento de direitos, por contribuir para a qualidade das decisões nos processos administrativos, mitigando o erro administrativo e uniformizando entendimentos. A atuação intempestiva dessa atividade favorece o atraso na análise dos requerimentos de benefícios que dependam dela, prejudicando a redução das filas e, conseqüentemente, o alcance do objetivo estratégico de “Garantir a Efetividade no Pagamento de Benefícios”.

Sendo assim, evidenciou-se que o fluxo e as ferramentas disponibilizadas no âmbito do reconhecimento inicial de direitos não são efetivos. Constatou-se que os controles instituídos não asseguram que as consultas técnicas sejam analisadas nos prazos fixados, bem como, identificou-se pareceres emitidos com falhas que prejudicam sua eficácia para dirimir dúvidas.

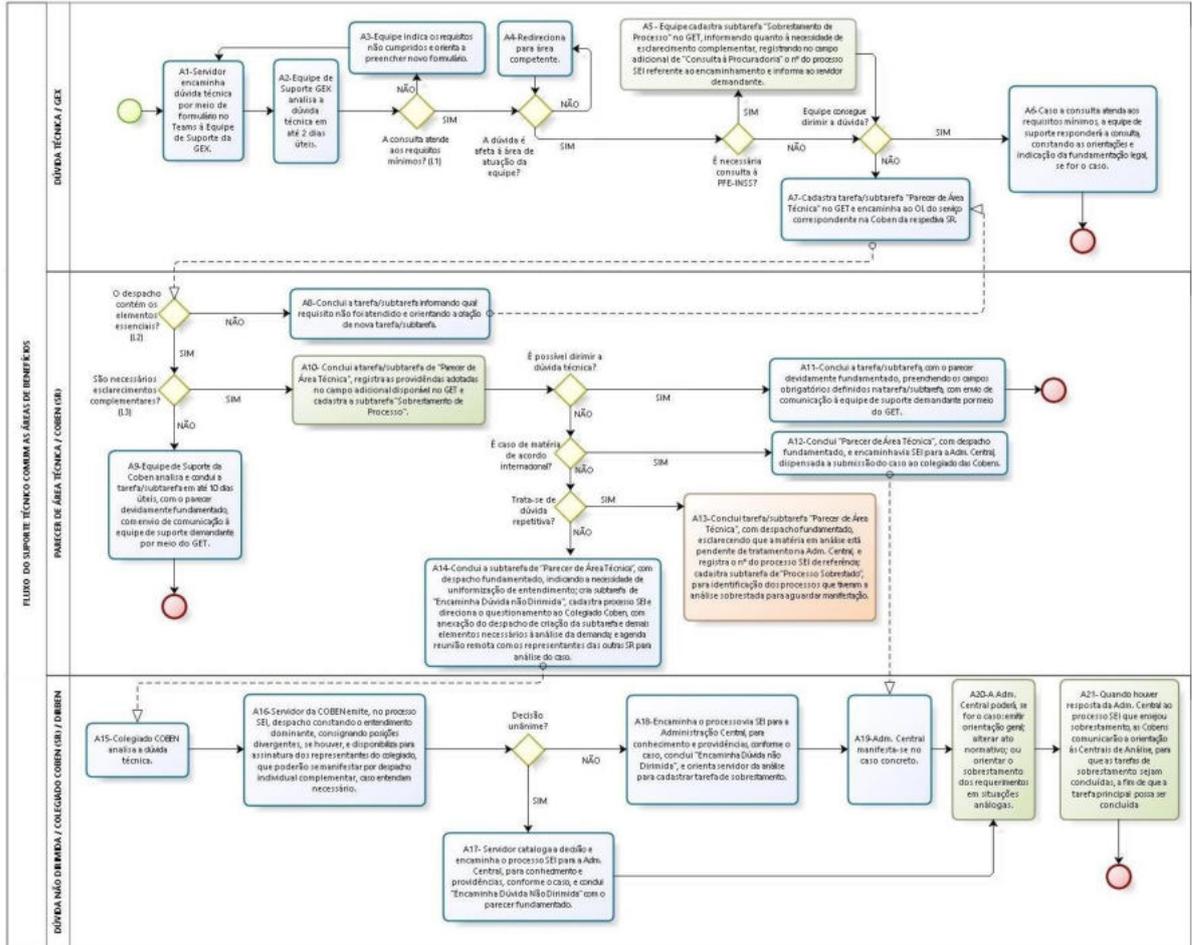
Além disso, os procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas apresentam fragilidades que afetam a preservação das informações, e as ações de gestão quanto à normatização e supervisão são insuficientes para a efetividade do fluxo.

No sentido de aprimorar a governança e a gestão do fluxo de consulta técnica entre as áreas de reconhecimento inicial de direitos, foram expedidas recomendações com o fim de revisar a Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023, avaliar a implementação de banco de pareceres atualizado, elaborar Plano de Ação para capacitar os servidores das equipes de suporte das Gerências, e a inclusão, no sistema GET, de opção relativa ao suporte técnico, na lista de sobrestamento das subtarefas de Processo Sobrestado.

Com a implementação das recomendações, espera-se mitigar o atraso na análise dos requerimentos de benefícios que aguardam resposta do suporte técnico, aumentar a qualidade das decisões, aperfeiçoar os procedimentos de guarda e disponibilização das consultas técnicas e melhorar o monitoramento das subtarefas de Processo Sobrestado.

# ANEXOS

## I – FLUXOGRAMA (Seções I a III, do Anexo I, da Portaria DIRBEN/INSS nº. 1.123/2023)



Fonte: Elaboração própria

## II – PLANO AMOSTRAL

As evidências foram coletadas a partir dos seguintes dados:

1. 548 consultas técnicas selecionadas de acordo com a definição do escopo, sendo 543 respondidas por equipes de suporte de 58 Gerências e 5, por equipes de suporte de 3 Superintendências. As consultas foram obtidas da seguinte forma:
  - 1.1. 366 (67%) consultas identificadas na documentação recebida de 14 Gerências, em atendimento às solicitações de auditoria encaminhadas. Desse total: 84 (23%) tiveram a análise do cumprimento do prazo prejudicada por não constar, na documentação recebida, a data de envio da consulta e/ou de emissão do parecer; e 224 (61%) não foram consideradas na seleção da amostra, para análise da qualidade, por existirem falhas no conteúdo dos documentos recebidos, consistentes em textos com palavras cortadas e/ou frases incompletas, ou informações insuficientes.
  - 1.2. 177 (32%) consultas respondidas por equipes de suporte de 44 Gerências, identificadas em extração de dados do GET, realizada em 22/05/2023, de tarefas/subtarefas de Parecer de Área Técnica - RD (código 5192), Parecer de Área Técnica - AIS (código 5193), Encaminha Dúvida não Dirimida – RD (código 9806) e Encaminha Dúvida não Dirimida – AIS (código 9808). Desse total: 8 (4%) tiveram a análise do cumprimento do prazo prejudicada por não constar, nos dados das subtarefas/tarefas, a data de envio da dúvida e/ou de emissão do parecer; e 10 (5%) tiveram a análise da qualidade prejudicada devido a informações insuficientes.
  - 1.3. 5 (1%) consultas respondidas por equipes de suporte de 3 Superintendências, identificadas em extração de dados do GET, realizada em 22/05/2023, de tarefas/subtarefas de Parecer de Área Técnica - RD (código 5192), Parecer de Área Técnica - AIS (código 5193), Encaminha Dúvida não Dirimida – RD (código 9806) e Encaminha Dúvida não Dirimida – AIS (código 9808).
2. Informações colhidas em respostas e documentos recebidos em atendimento às solicitações de auditoria enviadas às GEX, às SR e à DIRBEN, requisitando esclarecimentos sobre a organização das equipes de suporte, as ferramentas e os sistemas utilizados para gestão das consultas, as rotinas de monitoramento do prazo de análise e da qualidade dos pareceres, a existência de repositório das informações trabalhadas, entre outros dados pertinentes à avaliação. Foi acusado o recebimento de resposta da DIRBEN, de 5 das 6 Superintendências, e de 87 das 97 Gerências.
3. Respostas dos questionários disponibilizados, no período de 03/07/2023 a 12/07/2023:
  - 3.1. à lista de integrantes da CEAB-RD, com 4672 destinatários;
  - 3.2. aos titulares e substitutos do SAIS, SESTRD e SGBEN das Gerências, e aos respectivos Gerentes Executivos e substitutos, totalizando 516 destinatários; e
  - 3.3. aos titulares e substitutos do SERAINF, SERRID e Coben das Superintendências, assim como aos Superintendentes Regionais e substitutos, totalizando 31 destinatários.
  - 3.4. Foram obtidas 293 respostas de servidores da CEAB-RD, 68 de servidores das equipes de suporte das GEX e 7 de servidores das equipes de suporte das SR.
4. 6009 subtarefas de Processo Sobrestado (código 14735), criadas a partir de 03/04/2023, com status “concluído” ou “pendente”, identificadas em extração de dados do GET, realizada em 04/06/2023.

### III – CONSULTAS ANALISADAS FORA DO PRAZO

#### 1. CONSULTAS IDENTIFICADAS EM EXTRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA GET

##### 1.1. Consultas analisadas fora do prazo por equipes de suporte de GEX

Número da consulta	Data de criação	Data da análise	Dias transcorridos até a análise
201778****	03/04/23	03/05/23	30
19449****	03/04/23	04/05/23	31
101641****	12/04/23	03/05/23	21
26213****	15/05/23	19/05/23	4
19855****	14/04/23	19/05/23	35
1354****	18/04/23	05/05/23	17
43316****	13/04/23	26/04/23	13
107356****	04/04/23	24/04/23	20
47256****	04/04/23	17/04/23	13
188647****	18/04/23	25/04/23	7
122274****	11/04/23	27/04/23	16
49347****	09/05/23	18/05/23	9
124226****	13/04/23	25/04/23	12
133514****	02/05/23	08/05/23	6
14596****	20/04/23	13/05/23	23
50398****	25/04/23	15/05/23	20
88104****	05/04/23	11/04/23	6
97361****	26/04/23	08/05/23	12
107464****	03/05/23	08/05/23	5
108303****	15/05/23	19/05/23	4
4739****	16/05/23	19/05/23	3
31064****	10/05/23	16/05/23	6
9846****	06/04/23	12/04/23	6
13543****	25/04/23	18/05/23	23
83055****	13/04/23	25/04/23	12
14402****	28/04/23	19/05/23	21
117498****	16/05/23	19/05/23	3
92659****	03/04/23	20/04/23	17
39023****	09/05/23	12/05/23	3
108827****	05/04/23	16/05/23	41
109174****	11/05/23	18/05/23	7
41053****	11/05/23	16/05/23	5
2892****	12/04/23	25/04/23	13
118492****	27/04/23	09/05/23	12
117106****	10/05/23	15/05/23	5
124677****	04/05/23	09/05/23	5
117304****	06/04/23	09/05/23	33
120481****	11/05/23	16/05/23	5

60273****	11/04/23	08/05/23	27
131118****	04/04/23	13/04/23	9
177894****	25/04/23	09/05/23	14
35068****	17/04/23	27/04/23	10
172942****	10/05/23	16/05/23	6
135038****	13/04/23	20/04/23	7
176493****	10/04/23	25/04/23	15
195628****	09/05/23	12/05/23	3
1781****	20/04/23	26/04/23	6
181764****	04/04/23	19/04/23	15
155846****	11/04/23	26/04/23	15
200645****	06/05/23	10/05/23	4
160630****	13/05/23	19/05/23	6
101564****	08/05/23	11/05/23	3
23731****	28/04/23	16/05/23	18
55992****	08/05/23	18/05/23	10
137360****	10/04/23	16/05/23	36
181730****	03/05/23	18/05/23	15
190703****	10/04/23	09/05/23	29
157740****	11/05/23	16/05/23	5
191988****	04/05/23	09/05/23	5
145677****	18/04/23	25/04/23	7
64174****	03/04/23	18/04/23	15
110131****	28/04/23	12/05/23	14
204002****	04/04/23	13/04/23	9
88424****	21/04/23	04/05/23	13
186613****	14/04/23	25/04/23	11
107806****	11/05/23	17/05/23	6
128760****	27/04/23	12/05/23	15
30074****	11/04/23	16/05/23	35
164365****	14/04/23	18/05/23	34
31503****	05/05/23	12/05/23	7
37571****	24/04/23	06/05/23	12
38524****	05/05/23	12/05/23	7
41546****	19/04/23	04/05/23	15
57618****	06/04/23	12/04/23	6
42850****	13/04/23	25/04/23	12
47892****	03/05/23	08/05/23	5
82159****	05/04/23	19/04/23	14
68857****	05/04/23	18/04/23	13
86645****	17/04/23	08/05/23	21
112547****	12/04/23	12/05/23	30
38992****	13/04/23	05/05/23	22
111732****	14/04/23	26/04/23	12

130005****	14/04/23	17/05/23	33
131574****	05/04/23	14/04/23	9
133003****	29/04/23	04/05/23	5
157200****	10/05/23	15/05/23	5
163428****	10/05/23	15/05/23	5
166373****	11/05/23	17/05/23	6
168254****	11/05/23	16/05/23	5
80412****	03/04/23	03/05/23	30
88190****	04/04/23	03/05/23	29
202138****	08/05/23	18/05/23	10
98446****	25/04/23	03/05/23	8
209472****	15/04/23	19/05/23	34

**1.2. Consultas aguardando análise de equipe de suporte de Superintendência há mais de 10 dias úteis, em 22/05/2023**

Número da consulta	Data de criação	Dias transcorridos até 22/05/2023
142941****	04/04/2023	48
30216****	04/04/2023	48
183470****	04/04/2023	48
18696****	12/04/2023	40
140253****	13/04/2023	39
159913****	14/04/2023	38
130917****	17/04/2023	35
149640****	17/04/2023	35
89791****	19/04/2023	33
189278****	19/04/2023	33
28746****	19/04/2023	33
61226****	24/04/2023	28
106772****	26/04/2023	26
154925****	26/04/2023	26
31589****	27/04/2023	25
16864****	27/04/2023	25
97872****	05/05/2023	17

**2. CONSULTAS IDENTIFICADOS EM DOCUMENTAÇÃO RECEBIDA DAS GEX**

**2.1. Consultas analisadas fora do prazo por equipe de suporte de GEX**

Número da Consulta	Data de criação	Data de análise	Dias transcorridos até a análise
1117	12/05/23	18/05/23	6
194	14/04/23	03/05/23	19
238	17/04/23	25/04/23	8
272	18/04/23	09/05/23	21

290	18/04/23	05/05/23	17
317	18/04/23	05/05/23	17
351	19/04/23	05/05/23	16
437	24/04/23	05/05/23	11
580	27/04/23	05/05/23	8
757	04/05/23	15/05/23	11
631	02/05/23	15/06/23	44
1102	12/05/23	18/05/23	6
708	03/05/23	16/05/23	13
716	04/05/23	18/05/23	14
780	04/05/23	19/05/23	15
781	04/05/23	19/05/23	15
782	04/05/23	19/05/23	15
1041	11/05/23	22/05/23	11
102	15/04/23	24/04/23	9
324	22/04/23	27/04/23	5
719	05/04/23	05/05/23	30
268	18/04/23	25/04/23	7
95	11/04/23	12/05/23	31
215	16/04/23	12/05/23	26
405	21/04/23	17/05/23	26
559	27/04/23	15/05/23	18
967	10/05/23	23/05/23	13
1134	13/05/23	26/05/23	13
1557	25/05/23	02/06/23	8
1583	26/05/23	02/06/23	7
103	12/04/23	24/04/23	12
180	14/04/23	26/04/23	12
212	14/04/23	26/04/23	12
418	24/04/23	27/04/23	3
574	27/04/23	08/05/23	11
1127	12/05/23	30/05/23	18
1322	18/05/23	30/05/23	12

## IV – PARECERES EMITIDOS COM FALHAS NA QUALIDADE

### 1. PARECERES IDENTIFICADOS EM EXTRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA GET

Número da consulta	Benefício analisado	Falha identificada
178392****	B41 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
19855****	B80 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
188647****	B21 - Urbano	Orientação sem clareza.
49347****	B21 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
211432****	B42	Não indicou fundamentação legal.
108303****	B80 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
4739****	B41 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
31064****	B21 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
9846****	B80 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
83055****	B21 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
24158****	B80 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
109174****	B41 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
2892****	B21 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
155463****	B80 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
120481****	B80 - Urbano	Orientação incompleta.
134687****	B21 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
137780****	B88	Não indicou fundamentação legal.
195628****	B80 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
161257****	B80 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
145677****	B21 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
128760****	B21 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
31503****	B21 - Urbano	Orientação incompleta.
37571****	B21 - Urbano	Orientação incompleta.
57618****	B41 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
38992****	B42	Orientação incompleta.
80412****	B80 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
164128****	B80 - Urbano	Orientação sem clareza.
		Não indicou fundamentação legal.
176478****	B88	Não indicou fundamentação legal.
208573****	B21 - Rural	Não indicou fundamentação legal.

### 2. PARECERES IDENTIFICADOS EM DOCUMENTAÇÃO RECEBIDA DAS GEX

Número da consulta	Benefício analisado	Falha identificada
--------------------	---------------------	--------------------

374	B80 - Urbano	Orientação incompleta.
1756	B41 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
1201	B41 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
562	B41 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
1602	B80 - Urbano	Orientação incompleta.
		Não indicou fundamentação legal.
572	B42	Não indicou fundamentação legal.
631	B80 - Rural	Não indicou fundamentação legal.
821	B41 - Rural	Orientação incompleta.
897	B88	Não indicou fundamentação legal.
218	B80 - Urbano	Não indicou fundamentação legal.
937	B42	Não indicou fundamentação legal.
1358	B88	Não indicou fundamentação legal.
665	B21 - Urbano	Orientação incompleta.

## V – MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

Decorrido o prazo de 05 dias úteis, após a realização da Reunião de Busca Conjunta de Soluções, não houve manifestação por parte da Unidade Auditada com relação aos achados apontados no relatório preliminar da ação.

### **Análise da equipe de auditoria**

Considerando o papel da auditoria interna de fortalecer a gestão e racionalizar as ações de controle, e tendo em vista que as atividades de suporte técnico às áreas de reconhecimento inicial de direitos impactam na celeridade, eficiência, transparência e qualidade do atendimento ao cidadão, conclui-se pela manutenção das recomendações de auditoria direcionadas à DIRBEN, como forma de aperfeiçoamento dos controles relativos ao fluxo de consultas técnicas entre as áreas do reconhecimento de direitos. Desta forma, será dado início à fase de monitoramento das recomendações emitidas.



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL

**AUDITORIA-GERAL**

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco O  
Edifício-Sede do Instituto Nacional do Seguro Social  
6º andar, Sala 619  
70070-946 - Brasília/DF  
(61) 3313-4587  
[audger@inss.gov.br](mailto:audger@inss.gov.br)

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL